Commissariat aux langues officielles

2010-2011

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable Josée Verner
Présidente du Conseil privé de la Reine pour le Canada

Table des matières

Message du commissaire aux langues officielles **1**

Section I : Survol **2**

1.1 Renseignements sommaires 2
1.2 Sommaire de la planification 3

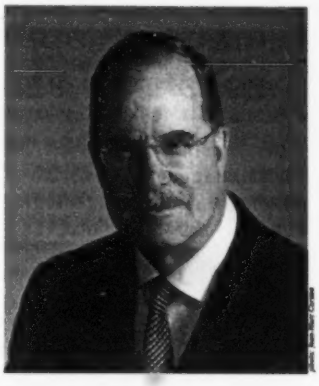
Section II : Analyse des activités de programme **9**

2.1 Résultat stratégique 9
2.2 1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité 10
2.3 2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications 12
2.4 3e activité de programme : Services internes 15

Section III : Renseignements supplémentaires **17**

3.1 Liste des tableaux 17
3.2 Autres sujets d'intérêt 17

Message du commissaire aux langues officielles



J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport sur les plans et les priorités de 2010-2011* où vous trouverez les priorités organisationnelles, les résultats attendus et les prévisions de dépenses du Commissariat aux langues officielles (le Commissariat).

Ma principale responsabilité est de m'assurer que les droits linguistiques sont protégés et respectés au Canada et d'influer sur la manière dont la dualité linguistique est promue dans la société canadienne. À titre de haut fonctionnaire du Parlement, j'offre aux parlementaires des conseils impartiaux fondés sur des informations objectives et concrètes pour les aider à jouer leur rôle de premier plan qui consiste à tenir le gouvernement fédéral responsable de la gérance du statut d'égalité du français et de l'anglais au Canada.

Au cours de l'exercice 2009-2010, tout comme les comités permanents des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat, j'ai incité le Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, Patrimoine canadien et les diverses institutions fédérales offrant des services au public voyageur, aux médias et aux athlètes, à prendre les mesures nécessaires pour que les deux langues officielles du Canada soient représentées lors des Jeux. En 2010-2011, je ferai rapport au Parlement de la manière dont on aura traité les langues officielles et la dualité linguistique durant les Jeux en vue d'améliorer l'expérience du public voyageur à l'occasion d'autres événements d'envergure internationale, mais aussi de faire un legs permanent au public canadien au chapitre des langues officielles. Une des leçons que l'on peut déjà tirer des Jeux est l'importance d'intégrer la dualité linguistique comme élément clé du leadership dans la culture de service des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*. Il importe de s'assurer que la dualité linguistique fait partie du profil du Canada à l'échelle nationale et internationale.

Au pays, nos deux collectivités de langue officielle ont un rôle important à jouer dans la promotion de la dualité linguistique. Je continuerai donc de faire la promotion, auprès de ces collectivités, de la valeur de la dualité linguistique comme un des facteurs clés de l'identité canadienne. Plus particulièrement, au cours de la prochaine année, je continuerai d'agir comme bâtisseur de ponts entre le gouvernement fédéral et les autres ordres de gouvernement, de même que les administrations municipales et les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de façon à ce que les politiques publiques reflètent davantage la dualité linguistique canadienne.

J'appuierai également les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de favoriser leur développement et leur épanouissement. Dans le cadre du cinquième anniversaire des modifications apportées à la *Loi*, je contribuerai à développer une meilleure compréhension des obligations qui incombent au gouvernement et à l'ensemble des institutions fédérales en matière de développement des communautés de langue officielle et de promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

De plus, je continuerai de renforcer la capacité organisationnelle du Commissariat en appliquant des principes et des pratiques de saine gestion, à l'appui de ses priorités organisationnelles.

Enfin, je ferai en sorte que le Commissariat continue à offrir un milieu de travail diversifié et respectueux où tous les membres du personnel peuvent réaliser leur plein potentiel au service des Canadiennes et des Canadiens.

Graham Fraser

Section I : Survol

1.1 Renseignements sommaires

Raison d'être

Le mandat du Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) est de promouvoir la *Loi sur les langues officielles* et de veiller à sa mise en œuvre intégrale, de protéger les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et de promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

Responsabilités

Le mandat du commissaire aux langues officielles lui est conféré par l'article 56 de la *Loi sur les langues officielles*. Il lui incombe de :

> Prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente *Loi* et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire a donc pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le maintien et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans. Il relève directement du Parlement.

Résultat stratégique et architecture des activités de programme

Afin d'accomplir son mandat efficacement, le Commissariat s'efforce d'atteindre son résultat stratégique unique grâce à la progression constante des trois activités de programme qui sont interdépendantes (deux activités opérationnelles et une activité de gestion) et se présentent comme suit :

<table>
<tr><td>Résultat stratégique</td><td colspan="2">Les droits des Canadiennes et des Canadiens, en vertu de la Loi sur les langues officielles, sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la Loi respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Activité de programme</td><td>1. Protection par l'assurance de la conformité</td><td>2. Promotion par la politique et les communications</td></tr>
<tr><td colspan="2">3. Services internes</td></tr>
</table>

1.2 Sommaire de la planification

Les deux tableaux suivants contiennent un sommaire des ressources financières et humaines totales prévues pour le Commissariat durant les trois prochains exercices financiers.

Ressources financières (en milliers de dollars)

2010-2011	2011-2012	2012-2013
20 615	20 648	20 648

Ressources humaines (équivalent temps plein*)

2010-2011	2011-2012	2012-2013
177,5	177,5	177,5

* Équivalent temps plein : ETP

Conformité de l'architecture des activités de programme aux résultats du gouvernement du Canada

Le commissaire aux langues officielles est un haut fonctionnaire du Parlement qui rend directement compte de ses activités au Parlement. Il est, de ce fait, indépendant du gouvernement. Le résultat stratégique et les résultats attendus du Commissariat sont présentés en détail dans la section II du présent Rapport sur les plans et les priorités.

Contribution des priorités au résultat stratégique

Le Commissariat vise un seul résultat stratégique (RS 1) formulé comme suit : Les droits des Canadiennes et des Canadiens, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne. Le tableau ci-dessous indique comment chaque priorité organisationnelle contribue au résultat stratégique et ce que le Commissariat prévoit faire en 2010-2011 pour réaliser ces priorités ou faire des progrès en vue de les atteindre (des détails supplémentaires sur les initiatives mentionnées dans le tableau sont fournis à la section II sous la rubrique Points saillants). Le Commissariat s'est fixé quatre priorités organisationnelles : trois priorités opérationnelles et une priorité de gestion.

Priorités organisationnelles	Type[1]	Lien avec le résultat stratégique	Description
1. Agir auprès des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, afin qu'ils intègrent pleinement la dualité linguistique comme élément important du leadership.	Déjà établie[2]	RS 1	Les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* qui réussissent à mettre en œuvre la *Loi* en respectant son esprit et ses objectifs, se caractérisent par un leadership fort et un engagement de leurs dirigeants. Le Commissariat : 1.1 sensibilisera les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* aux compétences nécessaires pour intégrer la dualité linguistique comme élément important du leadership pour qu'entre autres le milieu de travail soit propice à l'usage des deux langues officielles; 1.2 agira auprès de certaines institutions fédérales, notamment celles qui fournissent un service au public voyageur, afin qu'elles offrent activement leurs services dans les deux langues officielles; 1.3 vérifiera et examinera dans quelle mesure les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle, dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs politiques, de leurs programmes et lors de la prestation de services, et interviendra auprès des institutions fédérales; 1.4 fera rapport au Parlement sur la manière dont les langues officielles et la dualité linguistique auront été traitées pendant les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver en vue d'améliorer l'expérience du public voyageur à l'occasion d'autres événements d'envergure internationale, et de faire un legs permanent au public canadien dans le domaine des langues officielles.
2. Promouvoir, auprès des deux collectivités de langue officielle du Canada, la valeur de la dualité linguistique comme un des facteurs clés de l'identité canadienne.	Nouvelle	RS 1	Les deux collectivités de langue officielle du Canada ont un rôle important à jouer dans la promotion de la dualité linguistique. Le Commissariat : 2.1 accroîtra la sensibilisation des Canadiens (francophones et anglophones), particulièrement des jeunes dans le cadre de leur formation postsecondaire, et d'intervenants clés à l'importance et la valeur de la dualité linguistique; 2.2 mobilisera les conseils fédéraux régionaux de sorte qu'ils fassent la promotion de la dualité linguistique autant au sein de la fonction publique fédérale que de la société canadienne;

[1] Les différents types de priorités sont les suivants : priorité **déjà établie** au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité **permanente** établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité **nouvelle** établie au cours de l'exercice visé dans ce RPP.

[2] Comme les priorités dites **déjà établies** figuraient dans le RPP de 2009-2010, le texte n'a été que légèrement retouché aux fins du présent RPP.

Priorités organisationnelles	Type[1]	Lien avec le résultat stratégique	Description
			2.3 continuera d'agir comme bâtisseur de ponts entre le gouvernement fédéral et les autres ordres de gouvernement, de même que les administrations municipales et les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de façon à ce que les politiques publiques reflètent davantage la dualité linguistique canadienne.
3. Appuyer les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de favoriser leur développement et leur épanouissement.	Déjà établie[2]	RS 1	Le Commissariat joue un rôle important en ce qui concerne le développement et l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada. Ainsi le Commissariat : 3.1 contribuera à une meilleure compréhension de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi* dans le cadre du cinquième anniversaire des modifications à la *Loi* et incitera le gouvernement à poursuivre un dialogue constructif avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire; 3.2 interviendra devant les tribunaux afin d'assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles* et des dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés* portant sur les langues officielles et assurer une interprétation cohérente des droits linguistiques qui est compatible avec le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.
4. Renforcer la capacité organisationnelle en mettant en application des principes et des pratiques de saine gestion, à l'appui des priorités organisationnelles.	Déjà établie[2]	RS 1	Le commissaire, à titre de haut fonctionnaire du Parlement, vise à améliorer de façon continue la gestion interne du Commissariat à l'appui de ses activités de programme (protection, promotion, services internes). Le Commissariat : 4.1 actualisera les mécanismes de gouvernance pour permettre une reddition de compte qui reconnaît son statut d'indépendance; 4.2 actualisera le plan stratégique pluriannuel en gestion des ressources humaines.

Analyse du risque

Le contexte stratégique et l'environnement de travail du Commissariat se caractérisent par des risques internes et externes qui influent sur le choix des priorités de l'organisation et qui touchent ses plans et son rendement. La présente section contient une brève description de cet environnement particulier, plus précisément des quatre principaux risques auxquels fait face le Commissariat.

Facteurs externes

Le premier risque est lié à la perception selon laquelle la *Loi sur les langues officielles* est devenue moins importante ou moins pertinente ces dernières années. Cette perception se manifeste encore, comme en fait foi le récent débat public. Pour traiter cette question, le Commissariat a renouvelé son rôle d'ombudsman durant la dernière année afin d'influer sur les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* à l'aide de mesures préventives et correctives concrètes. En suivant de

manière continue le rendement des institutions en matière de langues officielles et en encourageant les progrès, le Commissariat investit les efforts nécessaires à l'atteinte de meilleurs résultats pour les Canadiens et les Canadiennes. Ces efforts se poursuivront en 2010-2011.

Le Commissariat collabore de près avec les groupes intéressés, y compris les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les parlementaires, pour s'assurer de comprendre leurs perceptions, leurs attentes et leurs besoins actuels. Il continuera à travailler en étroite collaboration avec les parlementaires pour s'assurer que son rôle et son mandat sont bien compris. En outre, le Commissariat continuera de surveiller étroitement toute mesure législative ou toute contestation judiciaire se rapportant à son mandat. Le Commissariat continuera de promouvoir la connaissance et le respect des deux langues officielles du Canada comme des éléments importants du leadership au sein des institutions fédérales. Un solide leadership entraîne une meilleure conformité. De surcroît, le commissaire continue à agir comme un bâtisseur de ponts entre les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les institutions fédérales, tout en travaillant avec les autres ordres de gouvernement ainsi qu'avec les administrations municipales, pour être certain que l'on porte une attention appropriée aux langues officielles dans la conception des politiques et des programmes.

Le deuxième risque concerne l'indépendance du Commissariat face au gouvernement. Pour réaliser son mandat, le Commissariat doit maintenir son indépendance afin d'offrir des conseils et des renseignements impartiaux au Parlement. Des progrès importants ont été faits à la suite de la récente décision du Conseil du Trésor relative à l'applicabilité de ses politiques aux hauts fonctionnaires du Parlement. Cependant, les questions ne sont pas toutes résolues, et une vigilance doit continuer de s'exercer pour que l'indépendance des hauts fonctionnaires du Parlement soit respectée par le gouvernement fédéral.

Facteurs internes

Le troisième risque se rapporte à la capacité du Commissariat. Comme organisme, le Commissariat doit composer avec des ressources insuffisantes pour remplir son mandat et produire des résultats ainsi qu'avec le défi particulier de recruter de la main-d'œuvre possédant des compétences spécialisées, au moment où de nombreux départs à la retraite surviennent à tous les niveaux organisationnels. Le Commissariat actualisera son plan stratégique de gestion des ressources humaines pour être en mesure de bâtir, de renforcer et de soutenir son effectif en fonction des changements de l'environnement.

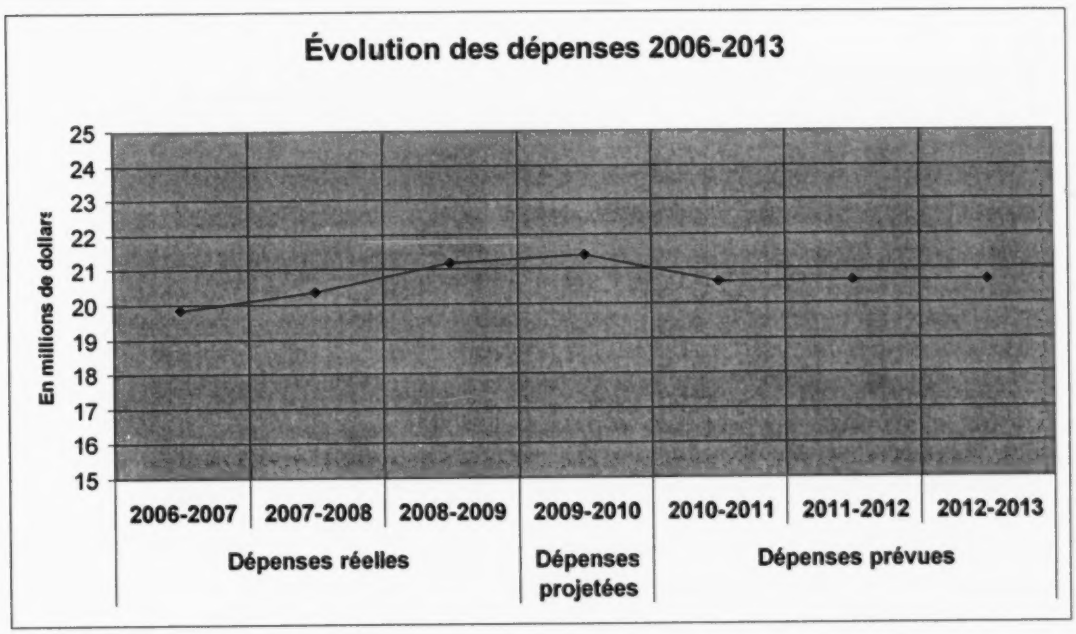
Le quatrième risque appartient au domaine de la gestion de l'information. L'expertise, l'expérience et la capacité liées à la gestion de l'information et à la technologie de l'information (GI/TI) font l'objet de préoccupations importantes, surtout compte tenu de la nécessité de remplir des responsabilités accrues et de répondre aux besoins actuels et futurs du Commissariat. Une analyse des lacunes en matière de GI/TI est terminée et révèle un écart considérable entre la capacité actuelle de gestion de l'information et des produits et services technologiques du Commissariat ainsi que les exigences opérationnelles de ce dernier. À cause de la non-disponibilité du soutien et des garanties pour la plateforme technique, le matériel et les logiciels actuels risquent sérieusement de défaillir. En ce qui concerne l'exécution de ses programmes, la capacité du Commissariat est compromise. Le Commissariat tente donc d'obtenir de l'aide financière du Conseil du Trésor, et si sa demande est approuvée, il sera en mesure d'entamer la mise en œuvre de son Plan stratégique quinquennal de GI/TI en 2010-2011.

État des dépenses

En 2010-2011, le Commissariat prévoit dépenser 20 615 000 $ afin de réaliser des progrès en lien avec ses quatre priorités organisationnelles, d'atteindre les résultats escomptés se rapportant aux activités de programme et de contribuer à son résultat stratégique.

Tendance des dépenses de 2006-2007 à 2012-2013

Le tableau ci-dessous illustre la tendance des dépenses du Commissariat sur sept ans, soit celle des trois derniers exercices, celle de l'exercice 2009-2010 et celle des trois prochains exercices.



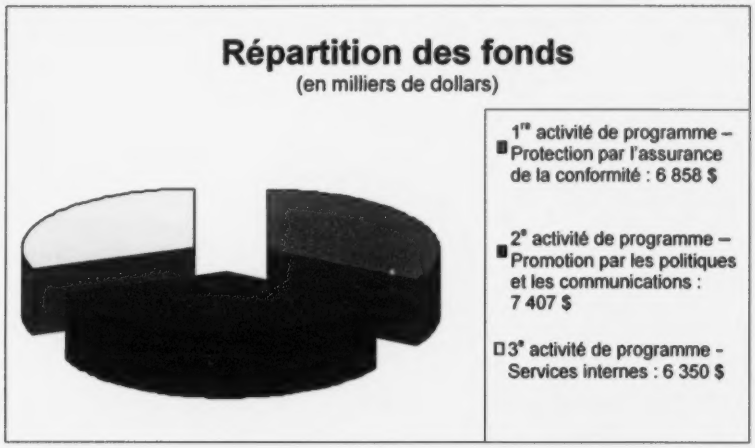
Les dépenses réelles correspondent au total des dépenses publiées dans les Comptes publics du Canada par rapport aux crédits approuvés au budget principal des dépenses, au budget supplémentaire des dépenses comprenant les ententes liées aux conventions collectives standard, les indemnités de départ et les reports annuels sur les exercices ultérieurs. (Crédits du Conseil du Trésor, 15, 20, 25, 30.) La hausse des dépenses réelles était principalement attribuable aux ententes relatives aux conventions collectives et au financement supplémentaire reçu en 2007-2008 pour la création et l'exécution des fonctions d'accès à l'information et de vérification interne, et ce, afin de satisfaire aux nouvelles exigences de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Ces deux nouvelles fonctions améliorent davantage la capacité du Commissariat de faire preuve de transparence dans ses pratiques de gestion.

Pour l'exercice 2009-2010, les prévisions de dépenses comprennent tous les crédits parlementaires : le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses ainsi que les ententes se rapportant aux conventions collectives standard et les reports annuels sur les exercices ultérieurs.

Enfin, les dépenses prévues de 2010-2011 à 2012-2013 reflètent seulement le budget principal des dépenses.

Répartition des fonds en 2010-2011 par activité de programme

La figure ci-contre présente la répartition des fonds du Commissariat par activité de programme pour 2010-2011.



Crédits votés et législatifs

Le tableau ci-dessous illustre comment le Parlement a approuvé les ressources du Commissariat et montre l'augmentation des ressources dérivées du budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations dans les années antérieures ainsi que la manière dont les fonds seront dépensés.

Crédits votés et législatifs présentés dans le budget principal des dépenses
(en milliers de dollars)

Crédits votés ou législatifs	Libellé tronqué du crédit voté ou législatif	Budget principal des dépenses 2009-2010	Budget principal des dépenses 2010-2011
20	Dépenses du Programme	17 849	18 429
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 087	2 186
	Total	19 935	20 615

Les montants ci-dessus sont fournis par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Les montants des crédits votés et législatifs qui apparaissent dans le tableau ne correspondent pas au total parce qu'ils ont été arrondis. La hausse nette de 680 000 $, dans le budget principal des dépenses de 2010-2011, provient d'une augmentation liée aux conventions collectives négociées en 2009-2010. Cette augmentation est répartie entre les dépenses du programme et les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés.

Section II : Analyse des activités de programme

2.1 Résultat stratégique

Le travail du Commissariat aux langues officielles porte sur l'atteinte de son unique résultat stratégique. Le Commissariat joue un rôle de chef de file en incitant les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* à protéger et à respecter les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens au moyen de leurs politiques et de leurs programmes. Par ailleurs, le Commissariat influence d'autres intervenants en ce qui concerne la promotion de la dualité linguistique dans notre société. Bien que le Commissariat joue un rôle unique en s'assurant du respect de la *Loi*, il demeure néanmoins l'un des nombreux acteurs fédéraux ayant des responsabilités se rapportant à l'atteinte des objectifs de la *Loi* et au respect de l'esprit et de l'intention de celle-ci.

Les indicateurs de rendement énoncés ci-dessous sont conçus pour mesurer les progrès précis du Commissariat à l'égard du résultat stratégique par l'entremise de l'influence du commissaire comme haut fonctionnaire du Parlement. Grâce à des renseignements fiables sur l'incidence de ses interventions, le Commissariat peut déterminer quelles actions poursuivre ou modifier afin d'améliorer l'efficacité de ses efforts.

Le Commissariat procède à l'examen de sa stratégie d'application du cadre de mesure du rendement. En 2009-2010, un nombre d'instruments de mesure ont été conçus à partir des données de base recueillies. Par suite de cet examen, le Commissariat sera en mesure d'harmoniser ses exigences en matière de reddition de comptes et d'établir des cibles de rendement adéquates et significatives. Le Commissariat entend commencer à mesurer son rendement réel dans certains secteurs à compter de 2010-2011. La mise en œuvre complète de la stratégie est prévue en 2011-2012.

Résultat stratégique	Indicateurs de rendement
Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de *la Loi sur les langues officielles* sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits. De plus, la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.	Mesure dans laquelle les recommandations (formulées dans le cadre des vérifications, des enquêtes et des rapports annuels) sont mises en œuvre, deux ans après avoir été présentées. Fréquence à laquelle le Commissariat saisit les occasions de favoriser la dualité linguistique; répercussions de ces actions.
Stratégie de mesure du rendement	
Suivi et analyse des réponses des institutions et des organismes fédéraux aux recommandations. Surveillance et analyse de l'impact des activités de promotion choisies (y compris les discours, les symposiums et les séances d'information), des présentations aux comités parlementaires et des réunions avec les parlementaires.	

L'architecture des activités de programme (AAP) du Commissariat est conçue pour sous-tendre l'atteinte de son résultat stratégique. Les paragraphes qui suivent décrivent les trois activités de programme de l'AAP du Commissariat et précisent, pour chacune d'elles, les résultats attendus, les indicateurs de rendement et la stratégie de mesure du rendement. Les paragraphes contiennent également les données relatives aux ressources financières et humaines qui seront attribuées à chaque activité de programme au cours des trois prochaines années. On y explique comment le Commissariat atteindra les résultats

attendus tout en appuyant les priorités organisationnelles et on y exprime clairement les avantages de chaque activité de programme pour les Canadiens et les Canadiennes.

2.2 1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité

Description de l'activité

Par cette activité de programme, le Commissariat enquête sur les plaintes déposées par des citoyens qui croient que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés, évalue le respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* grâce à des mesures du rendement et à des vérifications, et intervient de manière proactive pour prévenir la non-conformité à la *Loi*. Le Commissariat peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles*.

1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité	
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement (Stratégie de mesure du rendement)**
Les Canadiennes et les Canadiens obtiennent des réponses pertinentes et en temps opportun à leurs plaintes et à leurs demandes d'intervention et de renseignements.	Pourcentage des réponses du Commissariat aux plaintes, aux demandes d'intervention et aux demandes de renseignements, fournies selon les normes de service. (Statistiques sur le délai d'intervention.)
	Qualité du processus d'enquête. (Examen et analyse d'un échantillon de dossiers d'enquête.)
Les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* sont pleinement conscients de leurs obligations en matière de conformité linguistique en vertu de la *Loi* et de ce qu'ils doivent faire afin de les respecter.	Mesure dans laquelle les recommandations concernant les enquêtes, les vérifications et le rapport annuel sont mises en œuvre au cours des deux années suivant leur dépôt. (Suivi et analyse des réponses reçues des institutions et des organismes fédéraux aux recommandations des enquêtes; suivi des rapports de vérification et des dossiers.)
	Mesure dans laquelle les interventions ont entraîné des améliorations dans les pratiques relatives aux langues officielles, et ce, dans des institutions fédérales ciblées au cours des deux ans suivant ces interventions. (Suivi et analyse des pratiques en matière de langues officielles des institutions fédérales ciblées, à l'aide des rapports trimestriels à l'intention des institutions, des bulletins de rendement et de la correspondance liée aux interventions.)

Ressources prévues	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Ressources financières (en milliers de $)	6 858	6 870	6 870
Ressources humaines (ETP)	68,0	68,0	68,0

Points saillants de la planification pour cette activité de programme

Au cours des trois prochaines années, et plus précisément en 2010-2011, le Commissariat travaillera à atteindre les résultats présentés ci-dessus et il contribuera au succès des trois priorités organisationnelles de nature opérationnelle (présentées dans la section 1.2 de ce rapport) au moyen des activités qui suivent.

Sensibiliser les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* aux compétences nécessaires pour intégrer la dualité linguistique comme élément important du leadership pour qu'entre autres le milieu de travail soit propice à l'usage des deux langues officielles :

- Effectuer un suivi de la vérification sur la langue de travail au Quartier général du ministère de la Défense nationale.
- Analyser le rendement de certaines institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, quant aux efforts déployés en matière de langue de travail, entre autres au moyen des bulletins de rendement.

Agir auprès de certaines institutions fédérales, notamment celles qui fournissent un service au public voyageur, afin qu'elles offrent activement leurs services dans les deux langues officielles :

- Mener une vérification à Air Canada à l'égard du service au public.
- Analyser le rendement de certaines institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, notamment ceux qui fournissent un service au public voyageur, quant aux efforts déployés au chapitre du service au public, entre autres au moyen des bulletins de rendement.

Vérifier et examiner dans quelle mesure les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs politiques et de leurs programmes, et lors de la prestation de services, et intervenir auprès des institutions fédérales :

- Analyser le rendement de certaines institutions fédérales pour ce qui est des mesures prises afin de tenir compte des besoins des communautés de langue officielle dans l'élaboration de leurs programmes et la prestation de services, entre autres au moyen des bulletins de rendement.
- Mener une vérification à Service Canada à l'égard du service au public afin, notamment, de déterminer dans quelle mesure cette institution tient compte des besoins des communautés de langue officielle dans la prestation de services.
- Mener une vérification à Industrie Canada afin, notamment, d'examiner dans quelle mesure cette institution tient compte des besoins des communautés de langue officielle dans l'élaboration et la mise en œuvre de ses programmes.

Faire rapport au Parlement sur la manière dont les langues officielles et la dualité linguistique auront été traitées pendant les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver en vue d'améliorer l'expérience du public voyageur à l'occasion d'autres événements d'envergure internationale, et de faire un legs permanent au public canadien dans le domaine des langues officielles :

- Publier un rapport de suivi sur la présence de la dualité linguistique durant les Jeux olympiques et paralympiques.
- Comparaître devant les comités permanents des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat.

Intervenir devant les tribunaux afin d'assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles* et des dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés* portant sur les langues officielles et assurer une interprétation cohérente des droits linguistiques qui est compatible avec le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire :

- Utiliser le pouvoir du commissaire de s'adresser à la Cour fédérale, en vertu de la partie X de la *Loi*, pour clarifier la portée et l'application de celle-ci lorsque d'importantes questions systémiques ou de conformité ne sont pas réglées dans le cadre du principal processus de résolution des plaintes.

- Promouvoir le plein respect de la lettre et de l'esprit de la *Loi*, conformément aux principes d'interprétation formulés par la Cour suprême du Canada et les autres tribunaux canadiens, notamment dans les jugements *VIA Rail* et *DesRochers*.
- Explorer des façons de maximiser l'utilisation et l'efficacité des pouvoirs conférés au commissaire aux termes de la partie X de la *Loi*, afin d'en arriver à des résultats pour l'ensemble de la population canadienne en examinant les pratiques actuelles.

Avantage de cette activité de programme pour les Canadiens et les Canadiennes

L'activité de programme portant sur la Protection par l'assurance de la conformité fournit aux Canadiens et aux Canadiennes un mécanisme à utiliser lorsqu'ils croient qu'on a violé leurs droits linguistiques et sensibilise davantage les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* dans les secteurs où il est nécessaire de faire plus d'efforts pour respecter complètement la lettre et l'esprit de la *Loi*.

2.3 2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications

Description de l'activité

Par cette activité de programme, le Commissariat aux langues officielles travaille avec les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les communautés de langue officielle et le public canadien, à favoriser la dualité linguistique. Le Commissariat établit des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle et les ordres de gouvernement pour les aider à mieux comprendre les besoins des communautés de langue officielle, l'importance du bilinguisme et la valeur du respect de la dualité linguistique du Canada. Afin de jouer son rôle d'agent de promotion, le Commissariat effectue des recherches et des études, entreprend des activités de sensibilisation du public et intervient auprès des hauts fonctionnaires fédéraux pour qu'ils introduisent un changement de culture afin de pleinement intégrer la dualité linguistique dans leurs organismes.

2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications	
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement** **(Stratégie de mesure du rendement)**
Le Parlement obtient des conseils et des informations utiles concernant l'incidence sur les langues officielles des lois, des règlements et des politiques en constante évolution.	Répercussions des interventions du commissaire sur l'élaboration des lois, des règlements et des politiques en constante évolution par le biais des présentations aux comités parlementaires et des observations faites aux parlementaires. (Analyse de contenu : (i) rapports des comités parlementaires, transcriptions et Journaux des débats; (ii) comparaisons entre des avant-projets de loi et des projets de loi, afin de déterminer si les interventions du commissaire ont été prises en considération.)

2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications	
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement (Stratégie de mesure du rendement)**
Le public, les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les médias et les institutions et les autres organisations fédérales qui sont assujettis à la *Loi* ont accès à l'information et aux outils leur permettant de comprendre leurs droits et leurs obligations en matière de langues officielles ainsi que l'importance de la dualité linguistique au Canada.	Atteinte et rétroaction du public, des communautés de langue officielle en situation minoritaire, des médias et de tous ceux et celles qui sont assujettis à la *Loi* en ce qui concerne l'information et les outils fournis ou mis à leur disposition par le Commissariat. (Surveillance et analyse de l'atteinte et de la rétroaction découlant d'interactions choisies (discours, liaison régionale avec les communautés de langue officielle, institutions fédérales, présentations lors de colloques, participation aux conseils fédéraux, correspondance) auprès du public, des communautés de langue officielle en situation minoritaire, des médias et de tous ceux et celles qui sont assujettis à la *Loi*.) (Surveillance et analyse de l'atteinte ou de la rétroaction obtenue suivant la distribution de publications par le biais de statistiques sur la distribution par le téléchargement de publications ainsi que des kiosques du Commissariat à divers événements.) (Examen du volume et de la nature des demandes et de la correspondance avec le public.)
La politique publique canadienne est influencée par la recherche et les analyses sur les questions en matière de droits linguistiques et de dualité linguistique.	Les intervenants publics clés ont eu accès à la recherche et aux analyses du Commissariat, et les ont prises en considération lors de l'élaboration de politiques. (Suivi de la rétroaction des principaux intervenants et analyse de contenu d'une sélection de recommandations d'études et de lettres officielles destinées à des représentants du gouvernement pour voir leur incidence sur les politiques du gouvernement.)

Ressources prévues	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Ressources financières (en milliers de $)	7 407	7 419	7 419
Ressources humaines (ETP)	55,0	55,0	55,0

Points saillants de la planification pour cette activité de programme

Au cours des trois prochaines années, et plus précisément en 2010-2011, le Commissariat travaillera à atteindre les résultats présentés ci-dessus et il contribuera au succès des trois priorités organisationnelles de nature opérationnelle (présentées dans la section 1.2 de ce rapport) au moyen des activités qui suivent.

Sensibiliser les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* aux compétences nécessaires pour intégrer la dualité linguistique comme élément important du leadership pour qu'entre autres le milieu de travail soit propice à l'usage des deux langues officielles :

- Mener une étude qui déterminerait les comportements favorisant un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles.

Accroître la sensibilisation des Canadiens (francophones et anglophones), particulièrement des jeunes dans le cadre de leur formation postsecondaire, et d'intervenants clés à l'importance et la valeur de la dualité linguistique :

- Appliquer une stratégie globale de communication pour la période 2010-2013, laquelle comporte des activités de promotion et des produits de communication ciblant ces publics.

- Développer des outils et mener des activités promotionnelles, pour sensibiliser le public voyageur à ses droits linguistiques et à l'importance de recevoir des services dans la langue officielle de son choix.
- Continuer à promouvoir l'apprentissage en langue seconde au niveau universitaire auprès des parties intéressées et de l'ensemble de la population canadienne en se servant principalement de l'étude sur l'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes, publiée en 2009.

Mobiliser les conseils fédéraux régionaux de sorte qu'ils fassent la promotion de la dualité linguistique autant au sein de la fonction publique fédérale que de la société canadienne :
- Encourager les conseils fédéraux régionaux de l'ensemble du pays à faire la promotion de la dualité linguistique à titre de valeur de la fonction publique et organiser des activités dans le cadre de la Journée de la dualité linguistique, tenue chaque année.

Continuer d'agir comme bâtisseur de ponts entre le gouvernement fédéral et les autres ordres de gouvernement, de même que les administrations municipales et les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de façon à ce que les politiques publiques reflètent davantage la dualité linguistique canadienne :
- Appuyer les communautés francophones des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut dans leurs interventions visant à développer, avec les gouvernements territoriaux, un plan global d'aménagement des régimes linguistiques dans ces deux territoires.
- Encourager le réseautage entre les municipalités et les sensibiliser à l'importance de la prestation des services bilingues et au rôle de la dualité linguistique dans l'épanouissement et le fonctionnement des villes.

Contribuer à une meilleure compréhension de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi* dans le cadre du cinquième anniversaire des modifications à la *Loi* et inciter le gouvernement à poursuivre un dialogue constructif avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire :
- À l'occasion du cinquième anniversaire des modifications apportées à la partie VII de la *Loi*, souligner les progrès réalisés et les défis rencontrés par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* et inciter le gouvernement à poursuivre un dialogue constructif avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de reconnaître les mesures positives susceptibles de contribuer à sa pleine mise en œuvre.
- Surveiller la mise en œuvre de la *Feuille de route pour la dualité linguistique 2008-2013*, afin que le gouvernement fédéral détermine les réussites, les enjeux et les besoins d'ajustements et qu'il formule des recommandations appropriées.

Intervenir devant les tribunaux afin d'assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles* et des dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés* portant sur les langues officielles et assurer une interprétation cohérente des droits linguistiques qui est compatible avec le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire :
- Examiner les possibilités d'intervenir dans le recours *R. c. Caron* qui porte sur le statut officiel de la langue française en Alberta en vertu de la constitution canadienne.

Avantage de cette activité de programme pour les Canadiennes et les Canadiens

Les politiques linguistiques du Canada existent dans le cadre d'un dialogue élargi entre les législateurs, les tribunaux et les citoyens. Le travail du Commissariat fait partie de ce dialogue. Grâce aux efforts du Commissariat, les institutions fédérales et le public comprennent mieux la valeur fondamentale de la dualité linguistique et la situation des communautés de langue officielle. Ces communautés, en retour, tirent profit de cette compréhension accrue et de l'ouverture des institutions et de la population à leur égard.

2.4 3e activité de programme : Services internes

Description de l'activité

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérées de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Ressources prévues[3]	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Ressources financières (en milliers de $)	6 350	6 359	6 359
Ressources humaines (ETP)	54,5	54,5	54,5

Points saillants de la planification pour cette activité de programme

Au cours des trois prochaines années, et plus particulièrement en 2010-2011, le Commissariat cherchera à atteindre son résultat stratégique au moyen de la priorité de gestion (présentée dans la section 1.2 de ce rapport) qui consiste à renforcer sa capacité organisationnelle en appliquant des principes et des pratiques de saine gestion, à l'appui des priorités organisationnelles. Plus précisément, le Commissariat réalisera notamment les activités dont il est question ci-dessous :

Actualiser ses mécanismes de gouvernance pour permettre une reddition de compte qui reconnaît le statut d'indépendance du Commissariat en :

- intégrant son comité consultatif en gestion des ressources humaines et son comité consultatif en gestion de l'information et en technologie de l'information au processus décisionnel du Commissariat;
- actualisant les instruments de délégation et en définissant les exigences du Commissariat quant aux niveaux de responsabilité, d'obligation de rendre compte, de consultation et d'information en matière de gestion des ressources humaines, des finances et de gestion de l'information;
- élaborant un plan pluriannuel de surveillance de l'utilisation des délégations en ressources humaines, en finance et en gestion de l'information;
- élaborant une stratégie financière pour satisfaire aux besoins actuels et émergents du Commissariat;
- veillant à ce qu'une discipline organisationnelle et une conformité au résultat stratégique du Commissariat soient en vigueur pour fournir une orientation stratégique efficace, appuyer le commissaire et donner des résultats;
- continuant à renforcer son exercice de planification opérationnelle intégrée et à améliorer l'accessibilité des renseignements financiers et non financiers pour mieux soutenir le processus de prise de décisions et d'affectation optimale de ressources.

[3] Comme les recours judiciaires sont prévues dans la *Loi*, les services juridiques sont exclus des services internes au Commissariat et font partie de la première activité de programme, c'est-à-dire la Protection par l'assurance de la conformité. Également, étant donné leur mandat spécifique, les services des communications du Commissariat ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie de la deuxième activité de programme, soit la Promotion par la politique et les communications.

Actualiser le plan stratégique pluriannuel en gestion des ressources humaines en tenant compte :

- des résultats du sondage fait auprès des fonctionnaires fédéraux en 2008; du plan pluriannuel d'équité en matière d'emploi et des autres intrants influant sur la gestion des ressources humaines (par exemple les résultats de la vérification interne et la rétroaction de la Commission de la fonction publique du Canada).

Section III : Renseignements supplémentaires

3.1 Liste des tableaux

Le Plan de vérification interne se trouve sur le site Web du Commissariat à www.ocol-clo.gc.ca/html/internalaudit_verifinterne_f.php.

3.2 Autres sujets d'intérêt

Coordonnées de l'administration centrale et des bureaux régionaux

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web du Commissariat à www.ocol-clo.gc.ca ou communiquer avec l'un des bureaux suivants :

ADMINISTRATION CENTRALE

Édifice Canada
344, rue Slater
3e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0T8

Tél. : 613-996-6368 ou
1-877-996-6368
Téléc. : 613-993-5082
Courrier électronique : message@ocol-clo.gc.ca

BUREAUX RÉGIONAUX

Région de l'Atlantique

Tél. : 506-851-7047 ou 1-800-561-7109
Téléc. : 506-851-7046

Région du Québec

Tél. : 514-283-4996 ou 1-800-363-0628
Téléc. : 514-283-6677

Région de l'Ontario

Toronto	Tél. :	416-973-1903 ou 1-800-387-0635
	Téléc. :	416-973-1906
Sudbury	Tél. :	705-671-4101 ou 1-888-272-3704
	Téléc. :	705-671-3100

Région du Manitoba et de la Saskatchewan

Winnipeg	Tél. :	204-983-2111 ou 1-800-665-8731
	Téléc. :	204-983-7801
Regina	Tél. :	306-780-7866 ou 1-800-665-8731
	Téléc. :	306-780-7896

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut

Edmonton	Tél. :	780-495-3111 ou 1-800-661-3642
	Téléc. :	780-495-4094
Vancouver	Tél. :	604-666-5802 ou 1-800-661-3642
	Téléc. :	604-666-5803